



ANALISIS TINGKAT KEPUASAAN PENGGUNA PORTAL WEB PPID DENGAN METODE EUCS PADA KANWIL KEMENAG PROVINSI SUMATERA SELATAN

Suhartini Yulianti^{a*}, Freddy Kurnia Wijaya^b

^a Sains dan Teknologi / Sistem Informasi; suhartini.yulianti04@gmail.com, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Sumatera Selatan

^b Sains dan Teknologi / Sistem Informasi; freddykurniawijaya_uin@radenfatah.ac.id, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Sumatera Selatan

*Penulis Korespondensi: Suhartini Yulianti

ABSTRACT

The PPID Web Portal of the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs of South Sumatra serves as a primary platform for providing public information in a fast and transparent manner. To ensure that the portal truly meets the needs of its users, an evaluation of user satisfaction is required. This study aims to analyze user satisfaction with the portal using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method, which assesses five key dimensions: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. The research employed a descriptive quantitative approach by distributing questionnaires to 104 respondents who had previously accessed the PPID Web Portal. All research instruments were confirmed to be valid and reliable based on the validity and reliability tests. Regression analysis shows that four variables accuracy, format, ease of use, and timeliness have a significant influence on user satisfaction. In contrast, the content variable does not show a significant effect, indicating that the information provided on the portal does not yet fully meet user needs or expectations. The simultaneous F-test demonstrates that all EUCS variables collectively have a significant impact on user satisfaction, with an Adjusted R² value of 0.839, meaning that most variations in user satisfaction can be explained by these five variables. Overall, the portal has provided adequate information services, particularly in terms of data accuracy, interface design, usability, and timeliness of updates. Nevertheless, improving the quality of content should be a priority to ensure a more comprehensive and user-aligned information service experience.

Keywords: EUCS, User Satisfaction, PPID, Service Quality, Information System

Abstrak

Portal Web PPID pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan merupakan sarana utama dalam penyediaan informasi publik secara cepat dan transparan. Untuk memastikan portal tersebut benar-benar memenuhi kebutuhan masyarakat, diperlukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan menganalisis kepuasan pengguna terhadap portal tersebut menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yang menilai lima aspek penting yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif deskriptif melalui penyebaran kuesioner kepada 104 responden yang pernah menggunakan Portal Web PPID. Seluruh instrumen penelitian telah dinyatakan valid dan reliabel berdasarkan hasil uji validitas serta reliabilitas. Analisis regresi menunjukkan bahwa empat variabel *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu, variabel *content* tidak memberi pengaruh signifikan, yang mengindikasikan bahwa isi informasi pada portal masih belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan atau ekspektasi pengguna. Hasil uji simultan (uji F) membuktikan bahwa seluruh variabel EUCS secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai Adjusted R² sebesar 0,839, yang berarti sebagian besar variasi kepuasan pengguna dijelaskan oleh kelima variabel tersebut. Secara umum, portal telah memberikan layanan informasi yang cukup baik, terutama dari aspek ketepatan data, tampilan

antarmuka, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu pembaruan informasi. Namun demikian, peningkatan kualitas konten perlu menjadi fokus utama agar portal dapat memberikan pengalaman layanan informasi yang lebih komprehensif dan sesuai harapan masyarakat.

Kata Kunci: EUCS, Kepuasan Pengguna, PPID, Kualitas Informasi, Layanan Digital

1. PENDAHULUAN

Dalam era digital saat ini, penggunaan teknologi informasi menjadi krusial bagi instansi pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang transparan, responsif, dan mudah diakses. Salah satu wujud nyata dari komitmen ini adalah penerapan portal web PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) yang berfungsi sebagai media utama penyampaian informasi publik secara daring. Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan, portal PPID memungkinkan warga untuk mengakses dokumen resmi, kebijakan, dan data publik dengan efisien dan bebas hambatan geografis.

Namun, keberadaan portal saja tidak menjamin bahwa pengguna benar-benar puas. Beberapa masalah telah diidentifikasi. Konten informasi mungkin belum lengkap atau relevan, akurasi informasi terkadang dipertanyakan, tampilan antarmuka masih kurang menarik, navigasi situs dirasakan kurang intuitif; serta pembaruan konten yang tidak rutin. Semua aspek tersebut berpotensi menurunkan persepsi positif pengguna terhadap kualitas portal PPID, yang pada akhirnya dapat memengaruhi tingkat kepercayaan publik.

Untuk mengukur kepuasan pengguna secara sistematis, penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). EUCS adalah pendekatan yang menilai kepuasan pengguna sistem informasi berdasarkan lima dimensi utama menurut Doll & Torkzadeh (1988) yaitu *content* (kelengkapan dan relevansi informasi), *accuracy* (ketepatan informasi), *format* (tampilan/struktur informasi), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (ketepatan waktu pembaruan) [1]. Metode ini telah terbukti di banyak penelitian sebagai cara yang efektif untuk mengevaluasi kualitas sistem informasi dari perspektif pengguna akhir.

Beberapa studi empiris relevan juga mendukung penggunaan EUCS dalam konteks sistem pemerintahan dan aplikasi publik. Sebagai contoh, penelitian oleh Pratiwi & Indriyanti (2022) pada aplikasi PNM Digi Karyawan menemukan bahwa pengguna sangat puas terutama pada dimensi *content* dan *timeliness* [2]. Sementara itu, Santoso & Muzakir (2024) dalam penelitian mereka di UPTD Puskesmas Cempaka menunjukkan bahwa kelima dimensi EUCS menjadi tolok ukur penting dalam menilai kepuasan aplikasi manajemen tenaga medis [3]. Selain itu, dalam konteks website pendidikan, Putranto et al. (2024) menggunakan EUCS untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap situs kemahasiswaan dan menemukan bahwa aspek *content*, *format*, dan *ease of use* berpengaruh signifikan [4].

Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian ini berfokus pada analisis kepuasan pengguna Portal Web PPID Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan dengan memakai pendekatan EUCS. Hasil yang diperoleh diharapkan bisa memberi gambaran seberapa baik portal tersebut memenuhi ekspektasi pengguna, serta menjadi dasar rekomendasi untuk perbaikan di masa mendatang. Melalui evaluasi yang sistematis, diharapkan pengelola PPID dapat mengidentifikasi titik lemah portal dan menyusun strategi peningkatan kualitas layanan agar lebih responsif, informatif, dan mudah digunakan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

Landasan teori yang digunakan pada Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Portal Web PPID Dengan Metode EUCS Pada Kanwil Kemenag Provinsi Sumatera Selatan adalah sebagai berikut:

2.1.1. Portal Website PPID

Portal Website PPID merupakan media digital yang dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi publik secara cepat, transparan, dan terstruktur. Melalui portal ini, dokumen seperti laporan kinerja, regulasi, anggaran, serta informasi layanan dapat diakses tanpa harus mengunjungi kantor secara langsung, sehingga mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan keterbukaan informasi pemerintah. Selain sebagai sarana publikasi, portal PPID juga berfungsi sebagai sistem pengelolaan permintaan informasi, di mana pengguna dapat mengajukan permohonan, memantau statusnya, dan

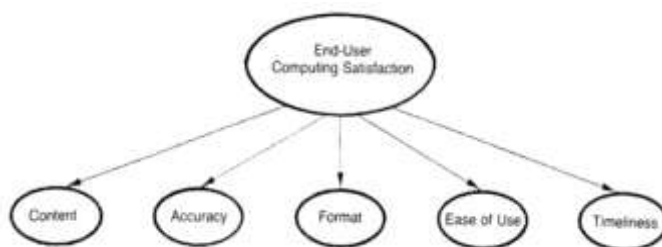
menerima jawaban secara daring. Penelitian menunjukkan bahwa portal PPID yang dikelola dengan baik berpengaruh langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, penguatan akuntabilitas, dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah. Penelitian Kurniawam (2021) menegaskan bahwa pengembangan website PPID berperan besar dalam memenuhi amanat keterbukaan informasi publik di daerah [5]. Penelitian Nadia et al. (2022) menemukan bahwa portal PPID desa efektif meningkatkan akses informasi meski masih terkendala pemahaman masyarakat [6]. Sementara penelitian Aprilya & Fadhlain (2022) menunjukkan bahwa kinerja PPID sangat ditentukan oleh kelengkapan konten dan konsistensi pembaruan informasi pada website lembaga [7].

2.1.2. Keuasan Pengguna dalam Sistem Informasi

Kepuasan pengguna dalam sistem informasi adalah ukuran subjektif sejauh mana pengguna merasa bahwa sistem tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan mereka dari segi kualitas informasi, kemudahan penggunaan, keandalan antarmuka, dan respon sistem. Dalam berbagai penelitian sistem informasi, kepuasan pengguna tidak hanya menjadi indikator keberhasilan teknis, tetapi juga mencerminkan efektivitas operasional dan persepsi layanan oleh pemangku kepentingan. Misalnya, studi pada Sistem Informasi Manajemen Puskesmas menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) menemukan bahwa meskipun secara umum petugas puas, masih ada kekhawatiran terkait aspek akurasi data dan kemudahan penggunaan yang perlu diperbaiki. Uji kepuasan ini penting karena jika pengguna merasa sistem sulit atau tidak akurat, mereka mungkin enggan untuk menggunakan sistem tersebut secara optimal, yang pada akhirnya dapat menghambat manfaat sistem bagi organisasi [8].

2.1.3 Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*)

Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) adalah pendekatan populer untuk menilai kepuasan pengguna akhir terhadap sistem informasi berdasarkan lima dimensi penting *content* (isi informasi), *accuracy* (ketepatan), *format* (penyajian), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (ketepatan waktu) pada Gambar 1.



Gambar 1. Metode EUCS Menurut Doll & Torkzadeh (1988)

Dengan menggunakan kuesioner yang memuat pernyataan terkait kelima dimensi tersebut, EUCS memungkinkan peneliti untuk menangkap persepsi subjektif pengguna terhadap kualitas sistem dari sudut pandang akhir (*end user*), bukan hanya dari sisi teknis. Pendekatan ini sering dipakai karena relatif sederhana namun cukup komprehensif dan terbukti dapat digunakan di berbagai jenis aplikasi, mulai dari sistem akademik hingga aplikasi pelayanan publik. Misalnya, dalam penelitian sistem informasi akademik Amin, et al. (2024) menemukan bahwa *ease of use* dan *format* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sementara variabel *content*, *accuracy*, dan *timeliness* pada konteks tersebut tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan [9]. Menurut, penelitian yang berjudul *Analysis of User Satisfaction MELISA* oleh Ningrum & Nuryana (2024), EUCS dipadukan dengan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengevaluasi platform kampus “MELISA” dan menemukan bahwa semua indikator EUCS (*content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*) masih menunjukkan gap negatif menandakan ekspektasi pengguna belum sepenuhnya terpenuhi [10]. Sementara itu, dalam ranah perpustakaan digital, Aldiansyah & Jatmiko (2023) meneliti *User Satisfaction di Unmer Malang Digital Library* dengan EUCS dan menemukan bahwa akurasi (*accuracy*), *format*, dan *timeliness* secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan pengguna, sedangkan kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan isi (*content*) menunjukkan efek yang lebih ringan [11].

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian dalam laporan kerja praktik ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif, yang bertujuan memberikan gambaran jelas mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap Portal Web PPID pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang

berusaha menjelaskan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi pada saat sekarang [12]. Metode ini dipilih karena fokus penelitian terletak pada pengukuran persepsi pengguna melalui data numerik yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Instrumen kuesioner disusun berdasarkan lima komponen utama yang terdapat pada metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Penggunaan model EUCS memungkinkan data yang terkumpul dianalisis secara terstruktur sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran kondisi empiris mengenai tingkat kepuasan pengguna portal, tanpa berupaya menguji hubungan kausal antarvariabel. Dengan demikian, pendekatan ini efektif untuk memperoleh deskripsi yang akurat mengenai pengalaman pengguna dalam mengakses layanan informasi publik berbasis web.

3.2 Sumber Data

Dalam penelitian ini, data primer diperoleh langsung dari responden yang menjadi pengguna Portal Web PPID pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang disusun berdasarkan lima dimensi metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yaitu konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Kuesioner diberikan kepada masyarakat maupun stakeholder yang pernah menggunakan portal dalam kurun waktu tertentu, sehingga memungkinkan pengukuran persepsi pengguna secara kuantitatif terkait tingkat kepuasan mereka terhadap sistem. Selain kuesioner, data primer juga diperkuat melalui wawancara singkat dengan pengguna maupun pengelola PPID untuk menggali pengalaman nyata, kendala yang dihadapi, serta harapan mereka terhadap layanan portal. Pendekatan gabungan kuantitatif dan kualitatif ini sesuai dengan praktik penelitian sistem informasi modern, di mana pengumpulan data primer melalui survei dan wawancara sering digunakan untuk memperoleh informasi yang valid dan komprehensif.

Menurut penelitian Puspita et al. (2025) juga menekankan pentingnya kombinasi kuesioner dan wawancara dalam perancangan sistem web untuk memahami kebutuhan dan ekspektasi pengguna secara menyeluruh [13]. Sedangkan Risandi (2024) menggunakan wawancara terarah dan observasi untuk mengevaluasi implementasi sistem ERP di departemen akuntansi [14]. Dengan demikian, data primer dalam penelitian ini menjadi sumber utama untuk menilai persepsi pengguna secara langsung terhadap kualitas pelayanan Portal Web PPID dan mendukung validitas hasil penelitian.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Kuesioner

Menurut Sugiyono (2009), kuesioner merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan serangkaian pertanyaan tertulis kepada responden. Melalui pertanyaan yang disusun secara sistematis tersebut, peneliti dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan secara lebih terarah dan akurat berdasarkan jawaban yang diberikan responden [15]. Responden yang saya gunakan merupakan masyarakat atau stakeholder yang pernah menggunakan layanan Portal Web PPID Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan. Kuesioner ini disusun berdasarkan indikator-indikator yang terdapat dalam metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), meliputi aspek konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Pertanyaan dalam kuesioner menggunakan skala Likert 1-5 agar responden dapat menilai tingkat kepuasan mereka secara terukur. Pertanyaan kuesioner berupa 23 pertanyaan.

3.3.2 Wawancara

Wawancara merupakan salah satu dari beberapa teknik dalam mengumpulkan informasi atau data. Pada awalnya teknik wawancara sangat jarang digunakan, tetapi pada abad ke-20 menjadi puncak pencapaian karya jurnalistik yang hebat dihasilkan melalui wawancara, teknik wawancara berlanjut sampai sekarang abad ke-21 [16]. Beberapa pengguna maupun pengelola PPID untuk memperkuat data yang diperoleh dan menggali lebih dalam mengenai kendala, kebutuhan, serta harapan terhadap pengembangan sistem. Di samping itu, peneliti juga melakukan observasi langsung terhadap penggunaan sistem informasi, baik dari sisi tampilan, alur layanan, maupun aksesibilitas sistem, untuk melihat sejauh mana sistem telah berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Dengan mengombinasikan kuesioner, wawancara, dan observasi, diharapkan data yang terkumpul dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai kepuasan pengguna sekaligus mengidentifikasi area perbaikan yang diperlukan.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

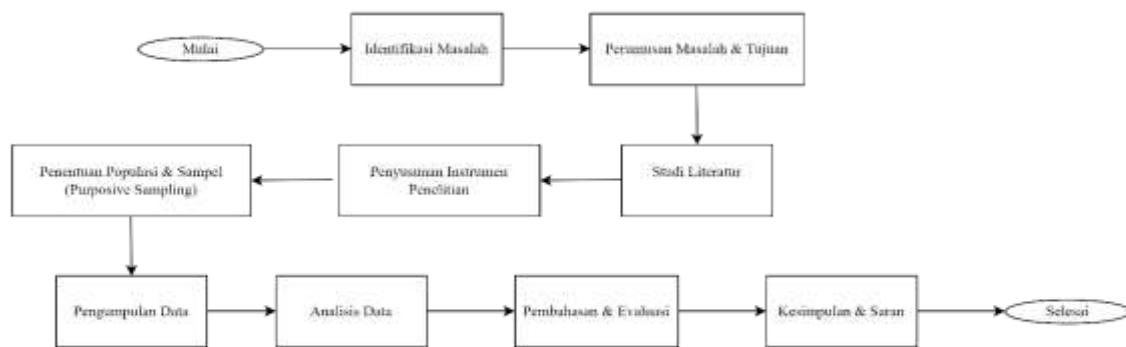
Penelitian ini adalah seluruh pengguna yang pernah memanfaatkan Sistem Informasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan.

Namun demikian, jumlah populasi pengguna sistem tidak dapat diketahui secara pasti karena sifat layanan PPID yang terbuka bagi publik luas tanpa adanya pembatasan jumlah pengguna serta tidak semua akses tercatat secara detail dalam bentuk database pengguna. Oleh sebab itu, penelitian ini tidak menggunakan pendekatan probabilitas yang mengharuskan populasi diketahui jumlahnya, melainkan menggunakan pendekatan non-probability sampling, dengan teknik purposive sampling. Teknik purposive sampling dipilih karena peneliti ingin memperoleh responden yang benar-benar relevan dengan tujuan penelitian, yaitu pihak-pihak yang memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan Portal Web PPID. Kriteria yang ditetapkan antara lain: (1) responden merupakan masyarakat atau stakeholder yang pernah menggunakan Portal Web PPID minimal satu kali dalam 6–12 bulan terakhir; (2) responden mengakses layanan PPID baik untuk permohonan informasi, permintaan data, maupun sekadar penelusuran informasi publik; dan (3) responden bersedia memberikan jawaban dengan jujur melalui kuesioner penelitian.

3.4.2 Sampel

Penelitian ini ditentukan berdasarkan pertimbangan keterbatasan penelitian serta pedoman praktis dalam penelitian kuantitatif. Untuk memperoleh hasil yang valid, peneliti menargetkan jumlah minimal 100–200 responden agar data dapat diolah secara statistik dengan baik. Dengan menggunakan purposive sampling, diharapkan sampel yang diperoleh benar-benar merepresentasikan karakteristik pengguna Portal Web PPID sehingga hasil penelitian dapat menggambarkan tingkat kepuasan pengguna secara lebih akurat dan sesuai dengan realitas lapangan. Pada penelitian saya mendapatkan 104 responden untuk mengisi kuesioner yang saya berikan kepada responden.

3.5 Tahapan Penelitian



Gambar 2. Alur Tahapan Pada EUCS

3.6 Variabel Penelitian

Berdasarkan penelitian saya diperoleh variabel dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini seperti pada Tabel 1 yaitu variabel dan indikator penelitian pada metode EUCS.

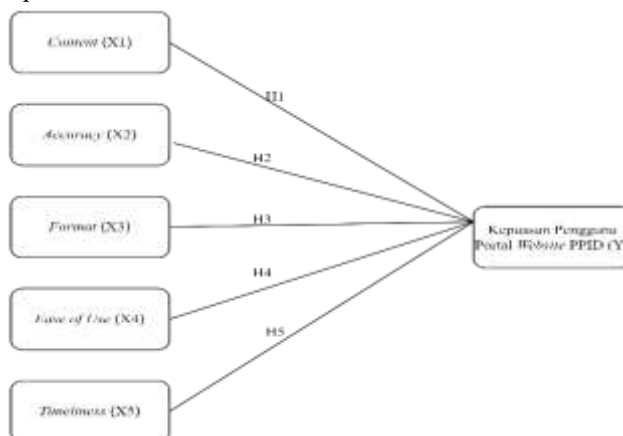
Tabel 1. Variabel Penelitian

Variabel	Kode	Indikator
<i>Content (X1)</i>	C1	Informasi sesuai kebutuhan pengguna
	C2	Informasi mudah dipahami
	C3	Konten cukup lengkap
	C4	Informasi relevan dengan layanan PPID
<i>Accuracy (X2)</i>	A1	Informasi akurat dan benar
	A2	Data bebas dari kesalahan
	A3	Informasi dapat dipercaya
	A4	Hasil pencarian sesuai permintaan
<i>Format (X3)</i>	F1	Tampilan sistem menarik dan enak dilihat
	F2	Format mudah dibaca
	F3	Navigasi jelas dan terstruktur
	F4	Penyajian laporan/hasil pencarian mudah dipahami
<i>Ease of Use (X4)</i>	E1	Sistem mudah digunakan tanpa kemampuan teknis tinggi
	E2	Mudah menemukan informasi

	E3	Penggunaan sistem tidak membingungkan
	E4	Pengguna merasa nyaman menggunakan sistem
<i>Timeliness (X5)</i>	T1	Informasi disajikan dengan cepat
	T2	Proses pencarian data singkat
	T3	Informasi diperbarui tepat waktu
	T4	Layanan diberikan tanpa keterlambatan
	S1	Kepuasan menggunakan website PPID
<i>Satisfaction (Y)</i>	S2	Website sesuai dengan harapan pengguna
	S3	Pengguna merasa senang dengan layanan portal

3.7 Hipotesis Penelitian

Penelitian ini menerapkan desain kausal yang bertujuan untuk menguji pengaruh serta hubungan antarvariabel [17]. Berdasarkan permasalahan yang diidentifikasi, maka dirumuskan hipotesis penelitian sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 3.



Gambar 3. Hipotesis Penelitian

Berikut adalah hipotesis penelitian berdasarkan model EUCS yang mempunyai 5 hipotesis yaitu:
 H1 = Variabel *content* (X1) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y) pada portal website PPID.
 H2 = Variabel *accuracy* (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y) pada portal website PPID.
 H3 = Variabel *format* (X3) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y) pada portal website PPID.
 H4 = Variabel *ease of content* (X4) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y) pada portal website PPID.
 H5 = Variabel *timeliness* (X5) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y) pada portal website PPID.

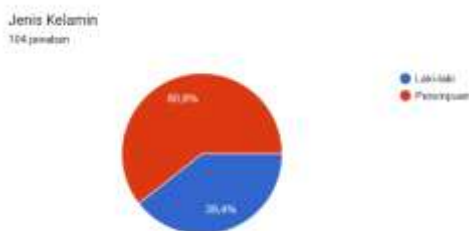
4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Responden

Data responden dikelompokan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, status pekerjaan, frekuensi menggunakan portal web PPID.

4.1.1 Jenis Kelamin

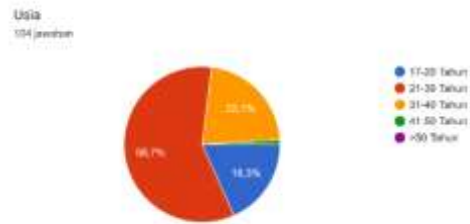
Keragaman responden berdasarkan jenis kelamin, dari 104 responden terdapat Perempuan sebanyak 60,6% sedangkan Laki-laki 39,4% dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Jenis Kelamin

4.1.2 Usia

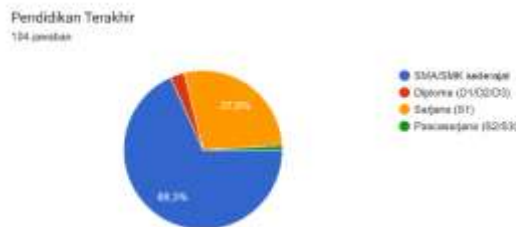
Keragaman responden berdasarkan usia, dari 104 responden terdapat usia 17-20 Tahun sebanyak 18,3%, 21-30 Tahun sebanyak 58,7%, 31-40 Tahun sebanyak 22,1%, 41-50 Tahun sebanyak 1% dan lebih besar 50 Tahun tidak ada sama sekali dapat dilihat pada Gambar 5.



Gambar 5. Usia

4.1.3 Pendidikan Terakhir

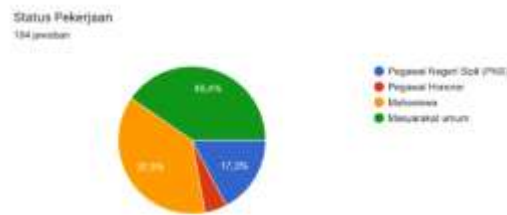
Keragaman responden berdasarkan pendidikan terakhir, dari 104 responden terdapat SMA/SMK sederajat sebanyak 68,3%, Diploma (D1/D2/D3) sebanyak 2,9%, Sarjana (S1) sebanyak 27,9%, Pascasarjana (S2) sebanyak 1% dapat dilihat pada Gambar 6.



Gambar 6. Pendidikan Terakhir

4.1.4 Status Pekerjaan

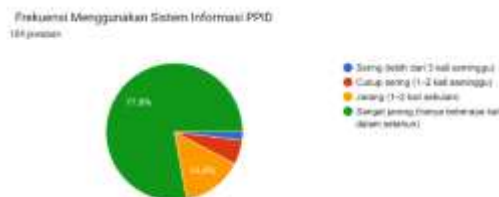
Keragaman responden berdasarkan status pekerjaan, dari 104 responden Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 17,3%, Pegawai Honorer sebanyak 4,8%, Mahasiswa sebanyak 37,5%, dan Masyarakat Umum sebanyak 40,4% dilihat pada Gambar 7.



Gambar 7. Status Pekerjaan

4.1.5 Frekuensi Menggunakan Portal Website PPID

Keragaman responden berdasarkan frekuensi menggunakan Portal Web PPID, dari 104 responden Sering (lebih dari 3 kali seminggu) sebanyak 1,9%, Cukup sering (1-2 kali seminggu) sebanyak 5,8%, Jarang (1-2 kali sebulan) sebanyak 14,4%, dan Sangat jarang (hanya beberapa kali dalam setahun) sebanyak 77,9% dilihat pada Gambar 8.



Gambar 8. Frekuensi Menggunakan Portal Website PPID

4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dalam penelitian ini digunakan untuk menilai sejauh mana instrumen mampu mengukur konsep yang memang menjadi tujuan pengukuran. Pengujian validitas konstruk dilakukan dengan mengorelasikan setiap skor butir pertanyaan dengan skor total. Hasil perhitungan uji validitas dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Uji Validitas

Item	r-hitung	r-tabel	Keputusan
X1.1	0.812	0.192	Valid
X1.2	0.826	0.192	Valid
X1.3	0.804	0.192	Valid
X1.4	0.819	0.192	Valid
X2.1	0.791	0.192	Valid
X2.2	0.807	0.192	Valid
X2.3	0.784	0.192	Valid
X2.4	0.801	0.192	Valid
X3.1	0.814	0.192	Valid
X3.2	0.809	0.192	Valid
X3.3	0.793	0.192	Valid
X3.4	0.816	0.192	Valid
X4.1	0.828	0.192	Valid
X4.2	0.822	0.192	Valid
X4.3	0.811	0.192	Valid
X4.4	0.819	0.192	Valid
X5.1	0.804	0.192	Valid
X5.2	0.797	0.192	Valid
X5.3	0.811	0.192	Valid
X5.4	0.824	0.192	Valid
Y1.1	0.836	0.192	Valid
Y1.2	0.842	0.192	Valid
Y1.3	0.851	0.192	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas pada variabel EUCS yang dianalisis menggunakan SPSS terhadap 104 responden, diperoleh bahwa seluruh butir pertanyaan pada kuesioner memiliki nilai r-hitung yang lebih besar dibandingkan r-tabel serta nilai signifikansi berada di bawah 0,05. Dengan demikian, seluruh item kuesioner dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian ini.

Reliabilitas berkaitan dengan konsistensi hasil suatu instrumen pengukuran. Suatu kuesioner dikatakan reliabel apabila mampu memberikan hasil yang relatif sama apabila diujikan kembali kepada subjek atau pada waktu yang berbeda, sehingga menunjukkan tingkat ketepatan pengukuran. Hasil pengujian reliabilitas selengkapnya disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	Keputusan
<i>Content (X1)</i>	0.88	0.7	Reliabel
<i>Accuracy (X2)</i>	0.90	0.7	Reliabel
<i>Format (X3)</i>	0.89	0.7	Reliabel
<i>Ease of Use (X4)</i>	0.91	0.7	Reliabel
<i>Timeliness (X5)</i>	0.89	0.7	Reliabel
<i>Satisfaction (Y)</i>	0.90	0.7	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada seluruh variabel penelitian, nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh menunjukkan angka di atas 0,7. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh item pernyataan pada masing-masing variabel memiliki tingkat konsistensi internal yang baik. Dengan demikian, instrumen kuesioner dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk analisis serta penelitian pada tahap selanjutnya.

4.3 Analisis Autokorelasi

Hasil dari uji autokorelasi penelitian ini menggunakan Durbin Watson, berikut hasilnya dapat kita lihat pada Tabel 4.

*Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Portal Web PPID dengan Metode Eucs pada Kanwil
Kemenag Provinsi Sumatera Selatan (Suhartini Yuliantia)*

Tabel 4. Hasil Uji Durbin Watson
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.920 ^a	.847	.839	1.000	1.604

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X2, X3, X4

b. Dependent Variable: Y

Pada Tabel 4 diatas Uji Durbin Watson digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala autokorelasi dalam model regresi. Autokorelasi adalah hubungan atau korelasi antara residual pada satu pengamatan dengan residual pada pengamatan lainnya. Model regresi yang baik adalah model yang bebas dari autokorelasi, karena autokorelasi dapat menyebabkan hasil estimasi menjadi bias dan tidak efisien. Berdasarkan hasil pada Tabel 4, diperoleh nilai Durbin-Watson sebesar 1,604. Nilai Durbin-Watson berkisar antara 0 hingga 4, dengan kriteria interpretasi sebagai berikut:

Nilai mendekati 2 menunjukkan tidak terjadi autokorelasi. Nilai mendekati 0 menunjukkan adanya autokorelasi positif. Nilai mendekati 4 menunjukkan adanya autokorelasi negatif.

Dengan nilai Durbin-Watson sebesar 1,604, hasil tersebut berada di sekitar angka 2, yang berarti tidak terdapat gejala autokorelasi dalam model regresi yang digunakan. Nilai ini juga masih berada dalam rentang $1,5 \leq DW \leq 2,5$, yang umumnya digunakan sebagai batas aman untuk menyatakan bahwa model bebas dari autokorelasi.

4.3 Analisis Regresi Berganda

Dalam regresi linier berganda terdapat asumsi klasik yang harus terpenuhi, yaitu residual terdistribusi normal, tidak adanya multikolinearitas, tidak adanya heterokedastisitas, dan tidak adanya autokorelasi pada model regresi. Hasil dari regresi berganda dapat di lihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Regresi Berganda Menggunakan SPSS

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.449	.590		.761	.448
	X1	.107	.071	.138	1.514	.133
	X2	.207	.102	.264	2.033	.045
	X3	-.292	.093	-.387	-3.141	.002
	X4	.192	.097	.252	1.988	.050
	X5	.507	.083	.667	6.124	<.001

a. Dependent Variable: Y

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Gambar 9. Rumus Regresi

Dari Gambar 9 diatas kita bisa menggunakan rumus regresi tersebut untuk mencari nilai persamaannya, maka persamaan regresinya didapatkan pada nilai-nilai output kemudian dimasukkan kedalam persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,449 + 0,107 X_1 + 0,207 X_2 - 0,292 X_3 + 0,192 X_4 + 0,507 X_5$$

Hasil persamaan tersebut memberikan makna sebagai berikut:

1. Konstanta (a = 0,449)

Artinya, jika seluruh variabel independen (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) bernilai nol, maka nilai variabel dependen (Y) adalah 0,449. Nilai ini menunjukkan nilai dasar (intercept) sebelum adanya pengaruh dari variabel bebas.

2. X₁ (b₁ = 0.107)

Koefisien regresi variabel content X₁ bernilai positif (0.107), yang berarti setiap peningkatan satu satuan pada X₁ akan meningkatkan nilai Y sebesar 0.107, dengan asumsi variabel lain konstan. Namun, karena nilai signifikansinya 0.133 > 0.05, maka pengaruh X₁ tidak signifikan terhadap Y.

3. X₂ (b₂ = 0.207)

Koefisien regresi variabel accuracy X₂ bernilai positif (0.207) dan nilai signifikansinya 0.045 < 0.05, artinya X₂ berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y. Jadi, peningkatan X₂ akan meningkatkan nilai Y secara nyata.

4. X₃ (b₃ = -0.292)

Koefisien regresi variabel format X₃ bernilai negatif (-0.292) dengan nilai signifikansi 0.002 < 0.05, yang berarti X₃ berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Y. Artinya, setiap kenaikan satu satuan pada X₃ justru akan menurunkan nilai Y sebesar 0.292.

5. X₄ (b₄ = 0.192)

Koefisien regresi variabel ease of use X₄ bernilai positif (0.192) dan nilai signifikansi 0.050 = 0.05, yang berarti X₄ berpengaruh positif dan signifikan secara marginal terhadap Y. Artinya, peningkatan X₄ sedikit banyak akan meningkatkan Y.

6. X₅ (b₅ = 0.507)

Koefisien regresi variabel timeliness X₅ bernilai positif (0.507) dengan signifikansi < 0.001, artinya X₅ memiliki pengaruh positif yang sangat signifikan terhadap Y. Jadi, variabel X₅ adalah variabel paling dominan dalam mempengaruhi Y karena memiliki koefisien terbesar dan tingkat signifikansi paling kecil.

4.4 Uji Hipotesis Model EUCS

4.4.1 Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel independen (*content X₁, accuracy X₂, format X₃, ease of use X₄, timeliness X₅*) dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel dependen. (Y). Dengan kata lain, R² menunjukkan tingkat kontribusi atau pengaruh bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut hasil uji koefisien determinasi pada Tabel 6.

Tabel 6. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.920 ^a	.847	.839	1.000	1.604

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X2, X3, X4

b. Dependent Variable: Y

Adjusted R Square = 0,839 x 100% = 83,9%

Pada Tabel 6 dapat diketahui bahwa angka Adjusted R Square (nilai koefisien determinan) adalah sebesar 0,839 artinya sumbangan pengaruh variabel independen adalah sebesar 83,9% sedangkan untuk sisanya 16,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

4.4.2 Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah secara bersama-sama variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Hasil dari uji F dapat kita perhatikan Tabel 7.

Tabel 7. Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	541.952	5	108.390	108.434	<.001 ^b
	Residual	97.961	98	1.000		
	Total	639.913	103			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X1, X2, X3, X4

Uji F ini dimaksudkan untuk menguji variabel-variabel bebas secara simultan/bersama-sama terhadap variabel terikat, dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Menentukan Hipotesisnya

H_0 (Hipotesis nol): Tidak ada pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , dan X_5 terhadap Y .

H_a (Hipotesis alternatif): Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , dan X_5 terhadap variabel Y .

2. Menentukan Ftabel dengan tingkat keyakinan 95% dan tingkat kesalahan (α) 5% = 0,05 dan tingkat kebebasan (df) = n-k-1.

Maka : (df) = 5 (104-5-1) adalah df 5 = 98

Jadi nilai Ftabel = 2,31

3. Kriteria Pengujian

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $Sig. < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ atau $Sig. \geq 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

4. Membuat Kesimpulan

$F_{hitung} = 108,434$

$F_{tabel} = 2,31$

$Sig = 0,000$

Karena $F_{hitung} (108.434) > F_{tabel} (2.31)$ dan $Sig. (0.000) < 0.05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara simultan (bersama-sama) variabel independen X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , dan X_5 berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y). Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan layak dan dapat menjelaskan hubungan antara variabel-variabel penelitian dengan baik.

4.4.3 Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen. Berikut hasil uji t pada Tabel 8.

Tabel 8. Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.449	.590		.761	.448
	X1	.107	.071	.138	1.514	.133
	X2	.207	.102	.264	2.033	.045
	X3	-.292	.093	-.387	-3.141	.002
	X4	.192	.097	.252	1.988	.050
	X5	.507	.083	.667	6.124	<.001

a. Dependent Variable: Y

Pada uji t ini dapat kita artikan untuk menguji antara variabel-variabel bebas (*independen*) secara parsial/individu terhadap variabel terkait (*dependen*), dengan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut ini:

1. Menentukan Hipotesisnya

H_0 (Hipotesis nol): Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* terhadap *user satisfaction* Sistem Informasi PPID Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan.

H_a (Hipotesis alternatif): Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* terhadap *user satisfaction* Sistem Informasi PPID Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan.

2. Menentukan t tabel dengan tingkat keyakinan 95% dan tingkat kesalahan 5% = 0,05 dan tingkat kebebasan (df) = n-k-1.

Maka : (df) = 0,05 (104-5-1) adalah (df) = 98

Jadi nilai ttabel = 1,984.

3. Kriteria Pengujian

Jika $Sig. < 0,05$, maka H_0 ditolak → ada pengaruh signifikan.

Jika $Sig. \geq 0,05$, maka H_0 diterima → tidak ada pengaruh signifikan.

4. Membuat Kesimpulan

Tabel 9. Hasil Uji t masing-masing variabel

No	Variabel	T hitung	T tabel	Keputusan H_0	Keputusan H_1 (H_a)	Kesimpulan
1.	X1 Variabel <i>Content</i>	1,514	1,984	H_0 diterima	H_a ditolak	Tidak ada pengaruh

2.	X2 Variabel <i>Accuracy</i>	2,033	1,984	H ₀ ditolak	Ha diterima	Ada pengaruh
3.	X3 Variabel <i>Format</i>	-3,141	1,984	H ₀ ditolak	Ha diterima	Ada pengaruh
4.	X4 Variabel <i>Ease Of Use</i>	1,988	1,984	H ₀ ditolak	Ha diterima	Ada pengaruh
5.	X5 Variabel <i>Timeliness</i>	6,124	1,984	H ₀ ditolak	Ha diterima	Ada pengaruh

Dari Tabel 9 bahwa variabel *content* sebesar 1,514 > 1,984 maka H₀ diterima dan Ha ditolak yang artinya variabel *content* (X1) tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction*, variabel *accuracy* (X2) sebesar 2,033 > 1,984 maka H₀ ditolak dan Ha diterima yang artinya variabel *accuracy* berpengaruh terhadap *user satisfaction*, variabel *format* (X3) sebesar -3,141 > 1,984 maka H₀ ditolak dan Ha diterima yang artinya variabel *format* berpengaruh terhadap *user satisfaction*, variabel *ease of use* (X4) sebesar 1,988 > 1,984 maka H₀ ditolak dan Ha diterima yang artinya variabel *ease of use* berpengaruh terhadap *user satisfaction*, variabel *timeliness* (X5) sebesar 6,124 > 1,984 maka H₀ ditolak dan Ha diterima yang artinya variabel *timeliness* berpengaruh terhadap *user satisfaction*.

Hasil hipotesis didapatkan dari perhitungan hasil uji t sehingga penelitian ini menghasilkan bahwa :

Tabel 10. Hasil Uji Hipotesis Uji t

No	H	Hipotesis	Keputusan
1.	H1	Isi (<i>Content</i>) berpengaruh terhadap Kepuasan (<i>User Satisfaction</i>) Portal Web PPID Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan	Ditolak
2.	H2	Keakuratan (<i>Accuracy</i>) berpengaruh terhadap Kepuasan (<i>User Satisfaction</i>) Portal Web PPID Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan	Diterima
3.	H3	Bentuk (<i>Format</i>) berpengaruh terhadap Kepuasan (<i>User Satisfaction</i>) Portal Web PPID Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan	Diterima
4.	H4	Kemudahan Penggunaan (<i>Ease Of Use</i>) berpengaruh terhadap Kepuasan (<i>User Satisfaction</i>) Portal Web PPID Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan	Diterima
5.	H5	Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>) berpengaruh terhadap Kepuasan (<i>User Satisfaction</i>) Portal Web PPID Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan	Diterima

Dari Tabel 10 dapat kita ketahui bahwa dimensi *End User Computing Satisfaction* yang terdiri dari 4 variabel bebas (*Independen*) yang dianggap sebagai variabel bebas yaitu keakuratan (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan pengguna (*Ease Of Use*), ketepatan waktu (*Timeliness*) terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) dan mempunyai hasil yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) sedangkan variabel Konten (*Content*), tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

4.5 Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda dan uji parsial (uji t), diperoleh hasil bahwa dari kelima variabel bebas yang diuji, empat di antaranya memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y), sedangkan satu variabel tidak berpengaruh signifikan. Berikut penjelasannya:

1. Variabel *Content* (X1) memiliki nilai *t hitung* sebesar 1,514 < *t tabel* 1,984 dengan nilai signifikansi 0,133 > 0,05. Artinya, variabel *Content* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini

- menunjukkan bahwa meskipun isi informasi yang terdapat dalam Portal Web PPID sudah baik, namun belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan atau harapan pengguna. Pengguna mungkin merasa bahwa konten yang disajikan belum lengkap, belum mutakhir, atau belum cukup mendalam.
2. Variabel *Accuracy* (X2) memiliki nilai *t hitung* sebesar 2,033 > *t tabel* 1,984 dengan nilai signifikansi 0,045 < 0,05. Artinya, *Accuracy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Ini berarti ketepatan dan keakuratan data yang disajikan oleh sistem menjadi faktor penting dalam meningkatkan rasa percaya dan kepuasan pengguna terhadap Portal Web PPID.
 3. Variabel *Format* (X3) memiliki nilai *t hitung* sebesar -3,141 > *t tabel* 1,984 (secara absolut) dengan nilai signifikansi 0,002 < 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa *Format* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Tampilan sistem, tata letak, serta kemudahan membaca dan memahami informasi berkontribusi besar terhadap kenyamanan pengguna dalam mengakses informasi.
 4. Variabel *Ease of Use* (X4) memiliki nilai *t hitung* sebesar 1,988 > *t tabel* 1,984 dengan nilai signifikansi 0,050 = 0,05. Dengan demikian, *Ease of Use* juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Artinya, semakin mudah sistem digunakan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Kemudahan akses, navigasi, dan kejelasan menu menjadi faktor pendukung utama.
 5. Variabel *Timeliness* (X5) memiliki nilai *t hitung* sebesar 6,124 > *t tabel* 1,984 dengan nilai signifikansi < 0,001. Artinya, *Timeliness* berpengaruh signifikan dan dominan terhadap kepuasan pengguna. Pengguna merasa puas karena informasi yang diberikan oleh sistem PPID disajikan tepat waktu dan selalu diperbarui, sehingga dapat digunakan untuk mendukung kegiatan dan pengambilan keputusan.

Secara simultan melalui uji F, diperoleh nilai *F hitung* 108,434 dengan signifikansi < 0,001. Hal ini menunjukkan bahwa kelima variabel independen (*Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi PPID.

Sementara itu, berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (Adjusted R²) sebesar 0,839 atau 83,9%, dapat diartikan bahwa 83,9% variasi perubahan pada kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh kelima variabel independen dalam model EUCS, sedangkan sisanya sebesar 16,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti kecepatan jaringan, dukungan teknis, maupun faktor personal pengguna.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan Sistem Informasi PPID pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan telah berjalan dengan baik dan memberikan tingkat kepuasan yang tinggi bagi penggunaannya. Namun, aspek *Content* perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut, agar isi informasi yang disajikan semakin relevan, lengkap, dan sesuai dengan kebutuhan publik. Penguatan pada aspek ini akan meningkatkan efektivitas sistem dalam mendukung prinsip transparansi informasi publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, dapat disimpulkan bahwa secara umum Portal Web PPID Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan telah memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada para penggunaannya. Berdasarkan hasil pengujian regresi, uji t, dan uji F, diperoleh bahwa dari lima dimensi EUCS terdapat empat variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, yaitu *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*, sedangkan *content* tidak berpengaruh signifikan.

Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan dan keakuratan data, tampilan sistem yang baik, kemudahan penggunaan, serta ketepatan waktu penyajian informasi merupakan faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem. Adapun variabel *content* memerlukan perhatian lebih lanjut karena meskipun pengguna merasa setuju, namun isi informasi yang disajikan masih dianggap belum sepenuhnya lengkap atau sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Secara simultan, kelima variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai *F hitung* sebesar 108,434 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, serta nilai Adjusted R² sebesar 0,839 yang berarti 83,9% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh kelima variabel EUCS. Hasil ini menegaskan bahwa penerapan Portal Web PPID sudah berjalan dengan baik dan efektif dalam mendukung prinsip keterbukaan informasi publik.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Portal Web PPID Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan telah berhasil memberikan layanan informasi yang cepat, akurat, dan mudah digunakan, meskipun tetap perlu dilakukan peningkatan pada kualitas konten informasi agar lebih relevan, lengkap, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna untuk mencapai kepuasan yang optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] W. J. Doll and G. Torkzadeh, *The Measurement of End-User Computing Satisfaction*. 1988.
- [2] J. A. Pratiwi and A. D. Indriyanti, “Penerapan Metode EUCS Untuk Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi PNM Digi Karyawan,” *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 3, no. 3, pp. 15–23, 2022, doi: 10.26740/jeisbi.v3i3.46611.
- [3] Santoso and A. Muzakir, “Analisis Tingkat Kepuasan Aplikasi SISDMK Di UPTD Puskesmas Cempaka Menggunakan Metode End- User Computing Satisfaction (EUCS),” *J. Ilm. Sist. Inf. dan Tek. Inform.*, vol. 8, no. 1, pp. 23–30, 2025, doi: 10.57093/jisti.v8i1.263.
- [4] B. D. Putranto, I. D. Seto, H. A. Nugroho, and I. Setiawan, “Metode End User Computing Satisfaction (UECS) untuk Analisis Kepuasan Pengguna Website Kemahasiswaan,” *J. Teknol. Sist. Inf. dan Apl.*, vol. 7, no. 1, pp. 392–398, 2024, doi: 10.32493/jtsi.v7i1.36489.
- [5] H. Kurniawam, “Pengembangan website sebagai wujud implementasi keterbukaan informasi publik Kabupaten Sintang (Studi Kasus: Diskominfo Kabupaten Sintang),” *J. Sist. Inf. dan Teknol. Inf.*, vol. 10, no. 1, pp. 74–84, 2021.
- [6] N. K. Nadia, Sazili, and E. Arif, “Implementasi Keterbukaan Informasi Publik (Studi Pada Website Ppid Desa Sidodadi Kabupaten Mukomuko),” *J. Komun.*, vol. 8, no. 2, pp. 29–42, 2022.
- [7] D. Aprilya and S. Fadhlain, “Peran Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Simeulue Dalam Pelayanan Dan Keterbukaan Informasi Publik,” *JIST*, vol. 3, no. 6, pp. 752–763, 2022.
- [8] Z. A. Golo, Subinarto, and E. Garmelia, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Puskesmas Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Puskesmas,” *J. Rekam Medis dan Inf. Kesehat.*, vol. 4, no. 1, pp. 52–56, 2021.
- [9] M. N. Amin, E. Saputra, M. L. Hamzah, and M. Rahmawita, “Penerapan Metode EUCS terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik,” *J. Teknol. Sist. Inf. dan Apl.*, vol. 7, no. 3, pp. 1013–1020, 2024, doi: 10.32493/jtsi.v7i3.41296.
- [10] P. W. E. Ningrum and I. K. D. Nuryana, “Analisis Kepuasan Pengguna Melisa Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Importance Performance Analysis (IPA),” *JEISBI*, vol. 5, no. 3, pp. 951–962, 2024, doi: 10.32493/jtsi.v7i3.40802.
- [11] M. Y. Aldiansyah and A. R. Jatmiko, “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Unmer Malang Digital Library Menggunakan Metode EUCS,” *J-INTECH (Journal Inf. Technol.*, no. 204, pp. 260–270, 2022.
- [12] Z. Setiawan, L. N. Amali, and M. Polin, “Analisis Evaluasi Kualitas Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD) Menggunakan ISO / IEC 25010 di BAPPEDA Provinsi Gorontalo,” *Syst. Inf. Technol.*, vol. 3, no. 1, pp. 142–152, 2023.
- [13] R. D. Puspita, M. Muhallim, and B. Sulaeman, “Sistem Informasi Berbasis Web Pada PT. IBS Bentang Persada Palopo,” *JITET (Jurnal Inform. dan Tek. Elektro Ter.*, vol. 13, no. 2, pp. 365–376, 2025.
- [14] N. P. Risandi and D. Pratiwi, “Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Sebelum dan Sesudah Penggunaan ERO Pada PT ABC,” *Pros. Semin. Nas. Akunt. DAN Manaj.*, vol. 3, 2024.
- [15] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2009.
- [16] F. R. S. Edi, *Teori Wawancara Psikodignostik*. 2016.
- [17] H. Setiawan and D. Novita, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS,” *JTSI*, vol. 2, no. 2, pp. 162–175, 2021.